



## Área Servicio al Cliente Informe de gestión año 2021

Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ERT E.S.P.



# TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS AÑO 2021



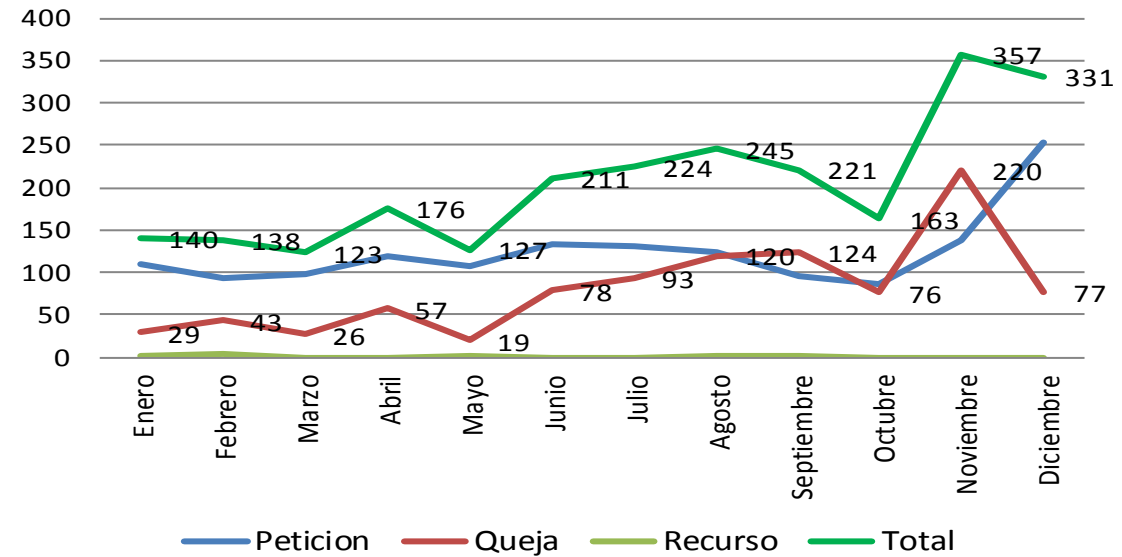
Estamos conectados a todo y a todos.



## Clasificados según su naturaleza



## Historial



Es de resaltar que el total de las *Peticiones*, *Quejas* y *Recursos* radicadas durante el año 2021, representan el 14% de los 18.041 servicios activos al terminar el año 2021.

# TIEMPO DE ATENCION TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021					
MES	Peticion	Queja	Recurso	Total recibidos	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	109	29	2	140	3
FEBRERO	92	43	3	138	4
MARZO	97	26		123	4
ABRIL	119	57		176	4
MAYO	107	19	1	127	5
JUNIO	133	78		211	6
JULIO	131	93		224	6
AGOSTO	123	120	2	245	4
SEPTIEMBRE	96	124	1	221	2
OCTUBRE	87	76		163	2
NOVIEMBRE	137	220		357	1
DICIEMBRE	254	77		331	4
<b>Total general</b>	<b>1007</b>	<b>589</b>	<b>9</b>	<b>2456</b>	<b>5,0</b>

La ERT ESP durante el año 2021, atendió 2456 PQR radicados por los usuarios, dando respuesta en un promedio de 5 días hábiles, cumpliendo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicio de Comunicaciones.

# TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS



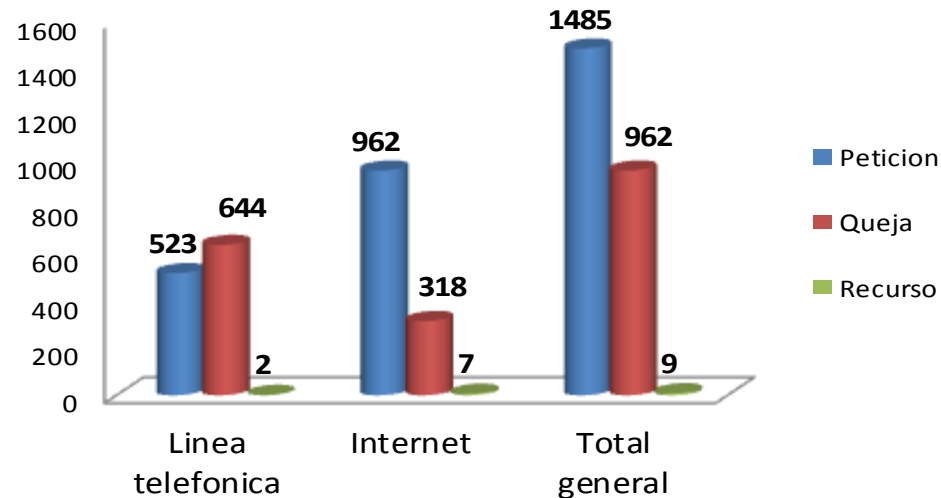
Estamos conectados a todo y a todos.



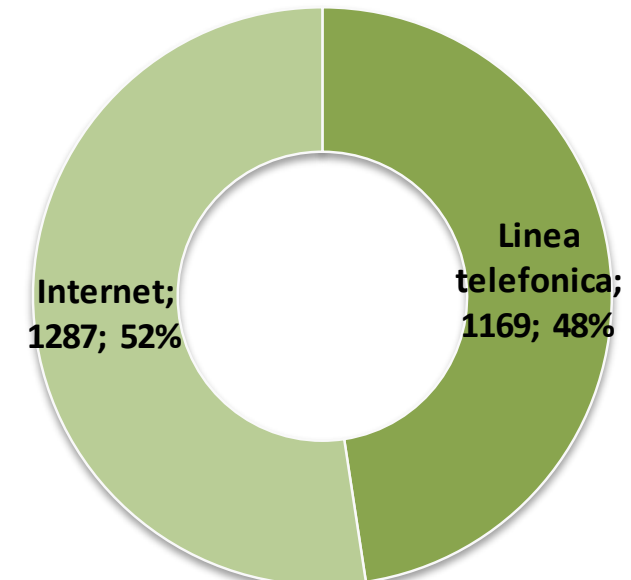
EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP					
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021					
TIPO	Peticion	Queja	Recurso	Total general	%
Internet	962	318	7	1287	52%
Linea telefonica	523	644	2	1169	48%
<b>Total general</b>	<b>1485</b>	<b>962</b>	<b>9</b>	<b>2456</b>	<b>100%</b>

Se observa que en el año 2021, del total de los PQR radicados, el 48% están asociados al componente de Telefonía y el 52% al servicio de Internet.

## Componente



## Participacion Componente



# TOTAL PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS TRASLADADAS A OTRO OPERADOR



Estamos conectados a todo y a todos.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS ERT ESP		
AREA SERVICIO AL CLIENTE - PQR 2021		
TIPOLOGIA	MES	TOTAL
NEGACION DE LLAMADAS LOCAL EXTENDIDA LE, LARGA DISNTANCIA LD, MOVIL	ENERO	2
	FEBRERO	3
	MARZO	4
	ABRIL	3
	MAYO	5
	JULIO	3
	AGOSTO	6
	SEPTIEMBRE	20
	OCTUBRE	6
	NOVIEMBRE	4
	DICIEMBRE	23
	<b>TOTAL GENERAL</b>	

Del total de los 2,456 PQR radicados durante el año 2021, la ERT ESP realizó un total de 79 traslados por competencia a otros operadores de comunicaciones.



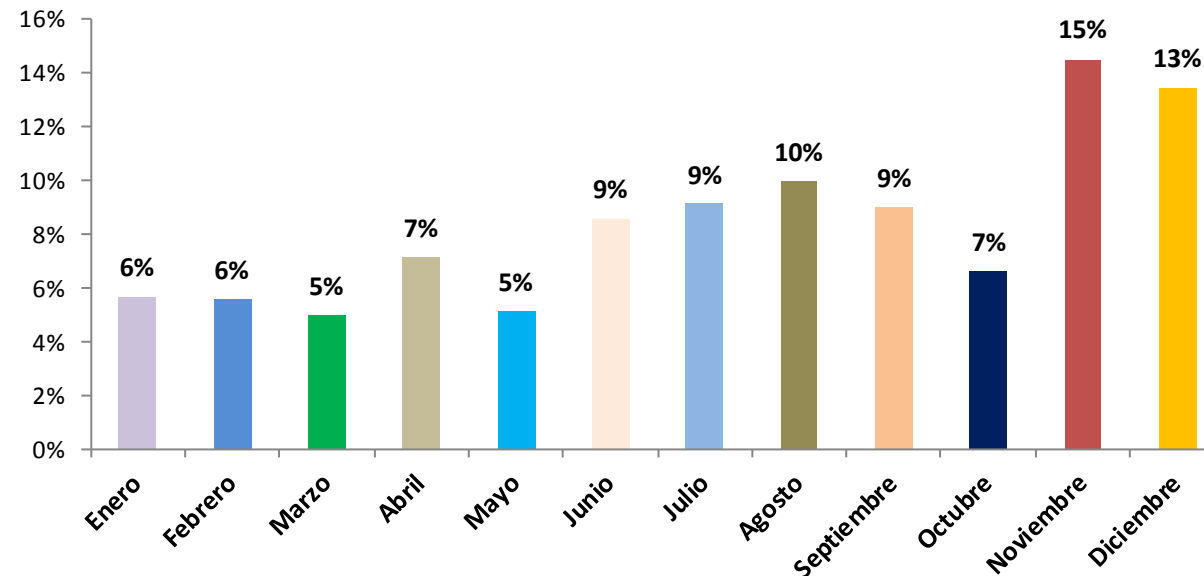
# TOTAL PQR POR TRIMESTRE



Estamos conectados a todo y a todos.



TOTAL PQR POR TRIMESTRE AÑO 2021														
		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Total general
TIPO	CLASE RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Linea telefonica	Peticion	28	22	30	36	35	55	61	44	48	34	47	83	523
	Queja	11	16	12	36	8	45	61	63	97	55	188	52	644
	Recurso	1	1											2
Internet	Peticion	81	70	67	83	72	78	70	79	48	53	90	171	962
	Queja	18	27	14	21	11	33	32	57	27	21	32	25	318
	Recurso	1	2			1			2	1				7
<b>Total general</b>		<b>140</b>	<b>138</b>	<b>123</b>	<b>176</b>	<b>127</b>	<b>211</b>	<b>224</b>	<b>245</b>	<b>221</b>	<b>163</b>	<b>357</b>	<b>331</b>	<b>2456</b>



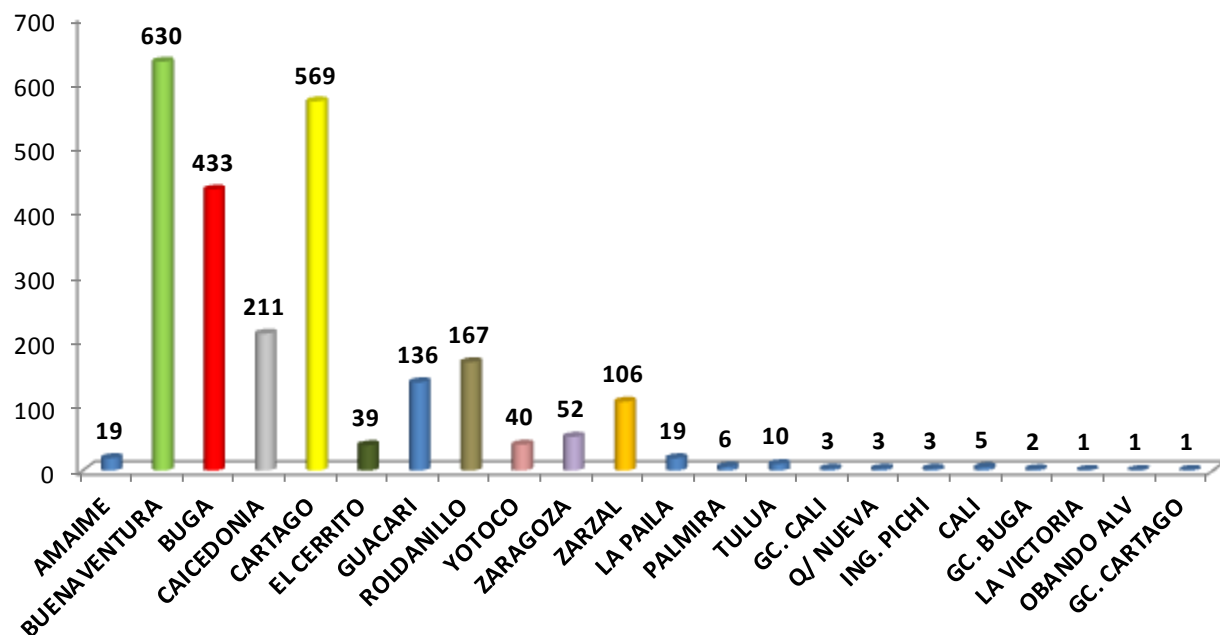
# TOTAL PQR POR OFICINA DE ATENCION



Estamos conectados a todo y a todos.



En lo corrido del año 2021, el mayor número de PQR fueron radicados en la localidad de Buenaventura, con un total de 630 de los 2456 PQR, de igual forma se observa 9 Recursos radicados distribuidos así: Buenaventura 3 Caicedonia 2, Buga 2, Cerrito 1 y Cartago 1.

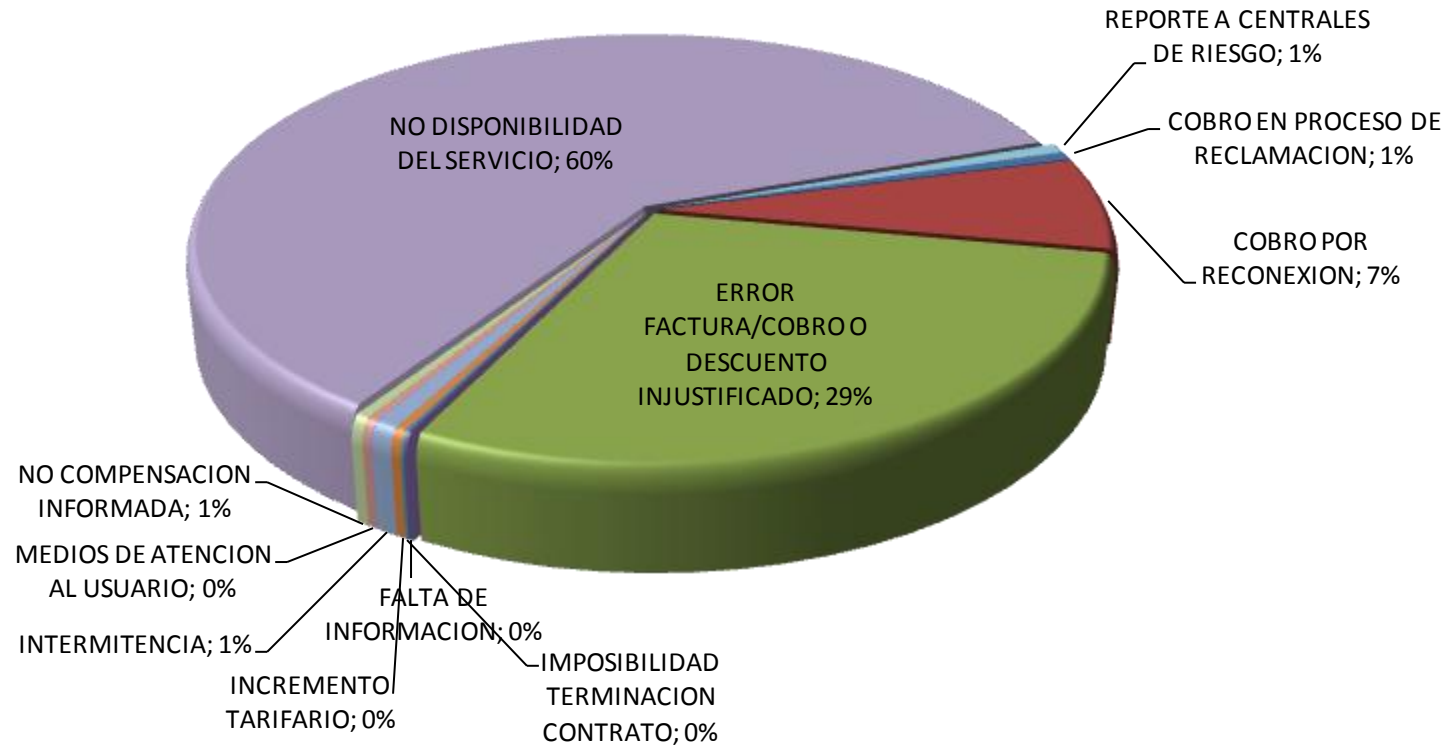


LOCALIDAD	Peticion	Queja	Recurso	Total general
AMAIME	14	5		19
BUENAVENTURA	249	378	3	630
BUGA	259	172	2	433
CAICEDONIA	181	28	2	211
CARTAGO	329	239	1	569
EL CERRITO	21	17	1	39
GUACARI	122	14		136
ROLDANILLO	136	31		167
YOTOCO	31	9		40
ZARAGOZA	40	12		52
ZARZAL	71	35		106
LA PAILA	8	11		19
PALMIRA	6			6
TULUA	6	4		10
GC. CALI	3			3
Q/ NUEVA	1	2		3
ING. PICHÍ	3			3
CALI	1	4		5
GC. BUGA	2			2
LA VICTORIA		1		1
OBANDO ALV	1			1
GC. CARTAGO	1			1
<b>Total general</b>	<b>1485</b>	<b>962</b>	<b>9</b>	<b>2456</b>

# TOTAL QUEJAS POR TIPOLOGIA



Estamos conectados a todo y a todos.



La CRC en la Resolución de Protección al usuario 5111 de 2017, hace énfasis en el número de quejas presentadas por los usuarios; durante el año 2021 se radicaron 962 quejas y se puede evidenciar que el mayor porcentaje de estas, corresponden a la tipología «*No disponibilidad del Servicio*» con un 60 %, seguida de la tipología «*error factura/cobro o descuento injustificado*», con un total de 29% del total de las quejas radicadas, para los servicios de Telefonía e Internet.



## COMPARATIVO PQR AÑO 2021-2020



Estamos conectados a todo y a todos.

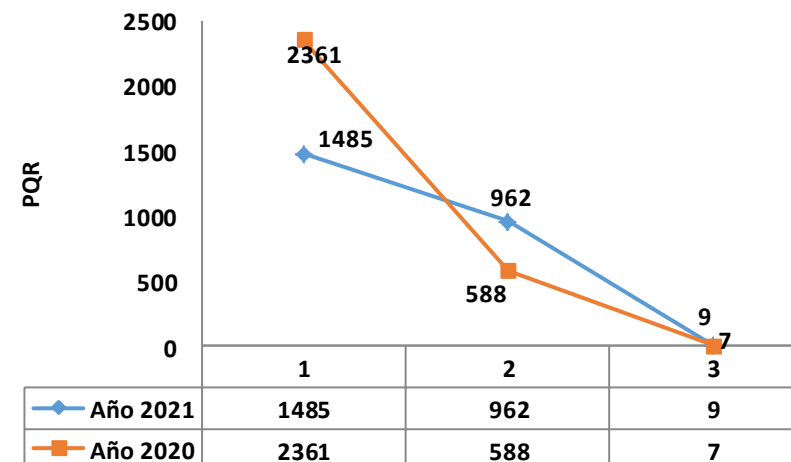


Se observa para los años 2021 y 2020 una disminución del 17% del total de las Peticiones y Quejas/Reclamos, radicados por los usuarios.

Por el contrario se nota un incremento de los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación, donde en el año 2020 se radicaron (07) recursos y en el año 2021 se radicaron (09).

### COMPARATIVO PQR 2021-2020

CLASE	2021	2020
Peticiones	1485	2361
Quejas	962	588
Recursos	9	7
<b>Total</b>	<b>2456</b>	<b>2956</b>



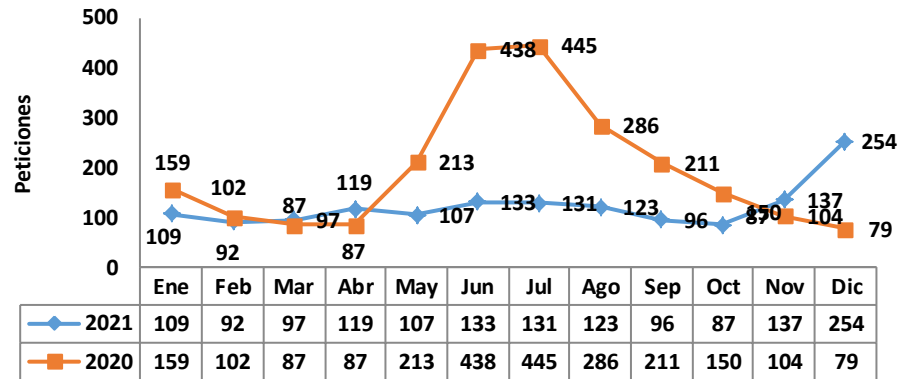
# COMPARATIVO PETICIONES Y QUEJAS AÑO 2021-2020



Estamos conectados a todo y a todos.



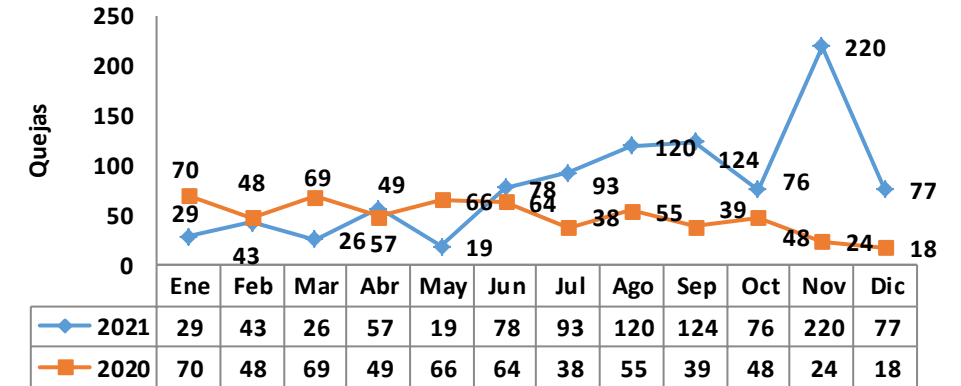
## COMPARATIVO PETICIONES AÑOS 2021-2020



Se presenta una disminución del 37% del total de las Peticiones del 2021, con respecto al año 2020.

COMPARATIVO PETICIONES 2021-2020		
Año	2021	2020
Total	1485	2361

## COMPARATIVO QUEJAS AÑOS 2021-2020



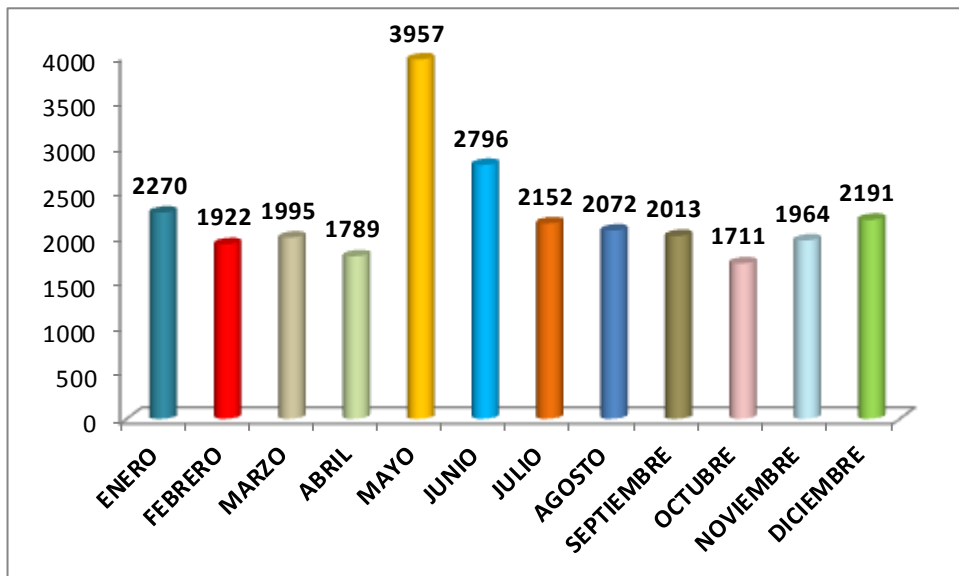
Se presenta un incremento del 64% del total de las Quejas año 2021, con respecto al año 2020.

COMPARATIVO QUEJAS 2021-2020		
Año	2021	2020
Total	962	588

# ATENCION OFICINAS FISICAS -DIGITURNO

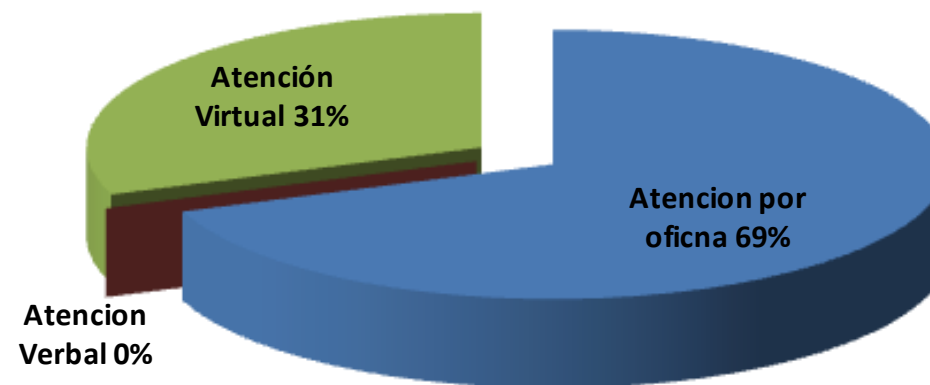


Estamos conectados a todo y a todos.



Durante el año 2021, se asignó un total de 26,832 turnos, para la atención a través de las oficinas físicas; la ERT ESP tiene a su disposición las oficinas físicas de atención al usuario, en todos los municipios donde presta los servicios, así mismo cuenta con medios virtuales y líneas de atención al usuario.

Del total de las solicitudes y PQR atendidos, por la ERT ESP, durante el año 2021 el 31% han sido radicados de manera virtual, un 69% de manera física.



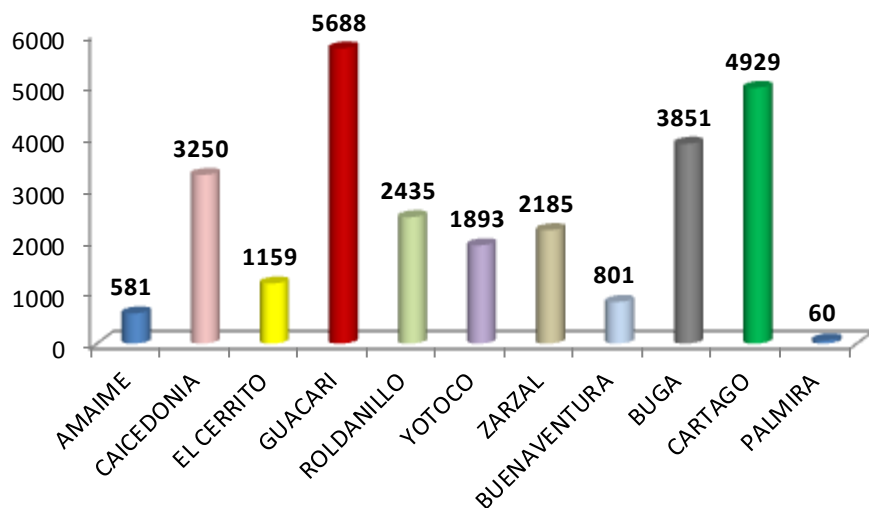
# ATENCIÓN OFICINAS FÍSICAS -DIGITURNO



Estamos conectados a todo y a todos.



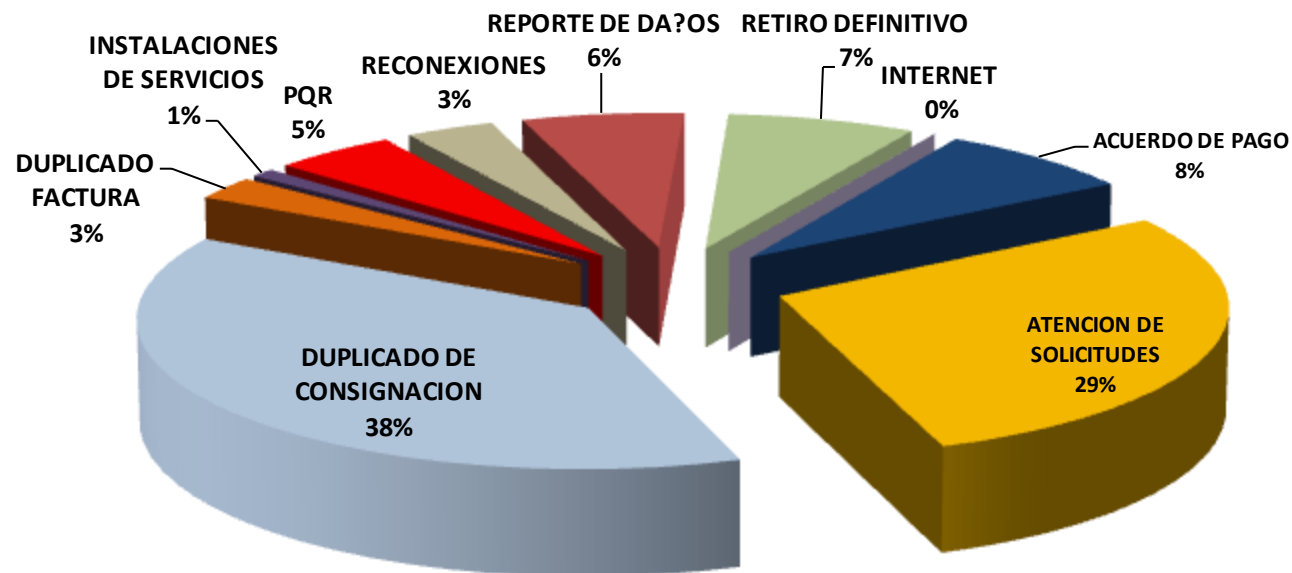
## POR SEDE ERT ESP



26.832 Usuarios atendidos en oficinas físicas durante el año 2021.

La Sede Guacari, es la oficina con mayor número de usuarios atendidos en el año 2021, asignando un total de 5,688 turnos, que representan el 21% del total.

## POR SERVICIO SOLICITADO



## INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2021

MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO										OFICINAS FISICAS ATENCION USUARIO - DIGITURNO						
	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 30 SEG.	NIVEL DE ATENCION 95%		NIVEL DE SERVICIO 30 SEG.		NIVEL DE ABANDONO < 5%		NIVEL DE ATENCION 80%				USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCION		
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	TURNOS <15 MIN	RESULTADOS	META	TURNOS ASIGNADOS	RESULTADOS	META
ENE	6914	6910	242	5874	96%	95%	85%	80%	4%	5%	2.270	2.236	99%	80%	0	0%	100%
FEB	7994	7580	414	6443	95%	95%	85%	80%	5%	5%	1.922	1.825	95%	80%	2	0%	100%
MAR	5339	5125	214	4145	96%	95%	81%	80%	4%	5%	1.995	1.900	95%	80%	2	0%	100%
ABR	6245	6012	242	4852	96%	95%	81%	80%	4%	5%	1.789	1.715	96%	80%	0	0%	100%
MAY	7623	7456	167	6082	98%	95%	82%	80%	2%	5%	3.957	3.800	96%	80%	1	0%	100%
JUN	4096	4005	96	3694	98%	95%	92%	80%	2%	5%	2.796	2.589	93%	80%	0	0%	100%
JUL	7747	7389	358	5987	95%	95%	81%	80%	5%	5%	2.152	2.127	99%	80%	2	0%	100%
AGO	4835	4632	203	3724	96%	95%	80%	80%	4%	5%	2.072	1.899	92%	80%	0	0%	100%
SEP	5689	5392	297	4469	95%	95%	83%	80%	5%	5%	2.013	1.836	91%	80%	0	0%	100%
OCT	2830	2698	132	2233	95%	95%	83%	80%	5%	5%	1.711	1.582	92%	80%	0	0%	100%
NOV	3895	3775	120	3115	97%	95%	83%	80%	3%	5%	1.964	1.825	93%	80%	0	0%	100%
DIC	4121	3985	136	3245	97%	95%	81%	80%	3%	5%	2.191	2.085	95%	80%	0	0%	100%

La ERT ESP en el año de 2021, atendió un total de 26,832 usuarios, cumpliendo con el tiempo promedio de atención en oficina física, con el 96% de usuarios atendidos en un tiempo inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.

Dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017.

### ARTICULO 2.1.25.6 CALIDAD EN LA ATENCION

Para las oficinas físicas: Mensualmente el 80% de los usuarios debe recibir atención personalizada en un tiempo inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.



# INCADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO – MEDIOS DE ATENCION



Estamos conectados a todo y a todos.



El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido en algunos de los canales de atención: Oficina Física, Telefónico y Virtual, respecto de la atención recibida, en una escala del 1 a 5.

Calificación	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho ni Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

En el año 2021, La ERT ESP, obtuvo el siguiente promedio de calificación, por cada medio de atención.

TRIMESTRE	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
PROMEDIO I TRIMESTRE	4	4,52	3,91
PROMEDIO II TRIMESTRE	4,17	4,15	3,1
PROMEDIO III TRIMESTRE	3,88	4,2	3,2
PROMEDIO IV TRIMESTRE	4,26	4,42	4

